



KOMENDA GŁÓWNA
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ
BIURO SZKOLENIA

**PROGRAM SZKOLENIA
DOSKONALĄCEGO
DLA KADRY KIEROWNICZEJ I DOWÓDCZEJ
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ
Z ZAKRESU DOSKONALENIA UMIEJĘTNOŚCI
INTERPERSONALNYCH
EFEKTYWNA KOMUNIKACJA**

Warszawa 2016

Opracowanie merytoryczne:

- ✓ Katarzyna Moch – psycholog Państwowej Straży Pożarnej, Komenda Wojewódzka Państwowej Straży Pożarnej w Opolu.

Konsultacja merytoryczna:

- ✓ psycholog realizujący zadania Systemu Pomocy Psychologicznej w PSP:
 - st. kpt. Marta Różycka, KW PSP w Katowicach,
 - asp. Paulina Kozień, KW PSP w Krakowie,
 - st. str. Joanna Jaskot, KW PSP w Rzeszowie,
 - Katarzyna Mędrzycka, SA PSP w Krakowie,
 - Beata Szałas, CS PSP w Częstochowie,
- ✓ szkoły i komendy wojewódzkie Państwowej Straży Pożarnej.

Konsultacja metodyczna:

- ✓ Magdalena Stajszczak, Naczelnik Wydziału Programów Kształcenia, Szkolenia i Doskonalenia Zawodowego w Biurze Szkolenia Komendy Głównej PSP.

Spis treści

I. ZAŁOŻENIA DYDAKTYCZNO - WYCHOWAWCZE	4
1. Cel szkolenia	4
2. Sylwetka absolwenta	4
3. Warunki przyjęcia na szkolenie	4
II. REALIZACJA PROCESU DYDAKTYCZNEGO	5
1. Organizacja szkolenia	5
2. Zalecenia i wskazówki metodyczne	5
3. Plan nauczania	6
III. TREŚCI KSZTAŁCENIA	7
1. Komunikacja - podstawowe informacje	7
2. Bariery komunikacyjne.....	8
3. Komunikacja niewerbalna	9
4. Sposoby skutecznego porozumiewania się	10
LITERATURA	11
ZAŁĄCZNIK - ankieta ewaluacyjna	12

Warszawa, dnia 13 kwietnia 2016 r.

ZATWIERDZAM
ZASTĘPCA KOMENDANTA GŁÓWNEGO
PAŃSTWOWEJ STRAŻY POŻARNEJ

nadbryg. Gustaw Mikołajczyk.

I. ZAŁOŻENIA DYDAKTYCZNO – WYCHOWAWCZE

1. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest wyposażenie słuchacza w narzędzia wspomagające skuteczną komunikację interpersonalną.

2. Sylwetka absolwenta

Po ukończonym szkoleniu słuchacz powinien:

a. w sferze poznawczej:

- wyjaśniać pojęcie komunikacji;
- wymieniać źródła nieporozumień w komunikacji interpersonalnej;
- charakteryzować komunikację werbalną i niewerbalną;
- wymieniać formy i funkcje komunikacji niewerbalnej;
- omawiać sposoby skutecznego porozumiewania się.

b. w sferze praktycznej:

- wskazywać czynniki utrudniające efektywne komunikowanie się;
- wykorzystywać świadomie wszystkie kanały komunikacyjne;
- stosować metody aktywnego słuchania;
- formułować komunikaty „Ja”;
- udzielać informacji zwrotnej.

c. w sferze motywacyjnej, mieć ukształtowane postawy:

- gotowości na otwartą komunikację z ludźmi;
- otwartości na doskonalenie własnych umiejętności komunikacyjnych;
- odpowiedzialności za jakość procesu porozumiewania się z ludźmi.

3. Warunki przyjęcia na szkolenie

Szkolenie dedykowane jest dla kadry kierowniczej i dowódczej ze wszystkich jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej.

W szkoleniu powinni uczestniczyć: komendanci powiatowi/ miejscy Państwowej Straży Pożarnej i ich zastępcy, dowódcy jednostek ratowniczo-gaśniczych Państwowej Straży Pożarnej i ich zastępcy.

W szkoleniu mogą również uczestniczyć dowódcy zmian i ich zastępcy z jednostek ratowniczo-gaśniczych Państwowej Straży Pożarnej, naczelnicy wydziałów komend powiatowych/ miejskich Państwowej Straży Pożarnej oraz w miarę zgłaszanego zapotrzebowania pozostali strażacy i pracownicy jednostek organizacyjnych Państwowej Straży Pożarnej.

II. REALIZACJA PROCESU DYDAKTYCZNEGO

1. Organizacja szkolenia

- a. Szkolenie jest realizowane w ramach doskonalenia zawodowego kadry kierowniczej i dowódczej Państwowej Straży Pożarnej, według harmonogramu opracowanego przez psychologa komendy wojewódzkiej lub szkoły Państwowej Straży Pożarnej, zatwierdzonego odpowiednio przez komendanta wojewódzkiego Państwowej Straży Pożarnej lub komendanta szkoły Państwowej Straży Pożarnej.
- b. Podstawą organizacji procesu dydaktycznego jest plan nauczania. Podstawową formą nauczania jest lekcja, której odpowiada jedna godzina dydaktyczna trwająca 45 minut.
- c. Zajęcia należy prowadzić w grupach do 20 osób, w formie szkolenia jednodniowego.
- d. Szkolenie prowadzone jest przez psychologa zatrudnionego w Państwowej Straży Pożarnej.
- e. Uczestnicy potwierdzają udział w szkoleniu podpisem na liście obecności zawierającej następujące dane: stopień, imię i nazwisko, nazwę jednostki oraz stanowisko osoby uczestniczącej w zajęciach.
- f. Uczestnicy szkolenia otrzymują zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, zgodne ze wzorem określonym w załączniku nr 1. Zaświadczenie wydaje odpowiednio właściwy ośrodek szkolenia w komendzie wojewódzkiej Państwowej Straży Pożarnej lub szkoła Państwowej Straży Pożarnej.
- g. Po zakończeniu szkolenia jego uczestnicy wypełniają ankietę oceniającą szkolenie oraz sposób prowadzenia zajęć. Wzór ankiety ewaluacyjnej określa załącznik nr 2.

2. Zalecenia i wskazówki metodyczne

- a. Zajęcia należy prowadzić w formie warsztatu, obejmującego m.in.: mini wykład, dyskusje, ćwiczenia oraz trening umiejętności.
- b. Prowadzący zajęcia w trakcie realizacji tematów przewidzianych w planie nauczania, powinni zwracać uwagę na:
 - poprawną terminologię,
 - poprawne wykonywanie i podsumowywanie ćwiczeń,
 - zbieranie informacji zwrotnych od uczestników szkolenia,
 - wykorzystanie przykładów związanych ze służbą,
 - kształtowanie odpowiednich umiejętności, postaw, zachowań i motywacji.
- c. W trakcie szkolenia należy zapewnić warunki do realizacji celu głównego oraz celów szczegółowych, poprzez:
 - przestrzeganie zasad nauczania,
 - łączenie metod asymilacji wiedzy z metodami samodzielnego dochodzenia do wiedzy.
- d. Zajęcia powinny być realizowane w pomieszczeniach zapewniających odpowiednie warunki higieny szkolnej oraz zaopatrzonych zarówno w proste, jak i techniczne środki dydaktyczne (np. tablica lub flipchart, rzutnik, komputer).
- e. W toku szkolenia prowadzący powinien sprawdzać uwagę słuchaczy poprzez np.: moderowanie dyskusji, analizę przypadku.

3. Plan nauczania

L.p.	Temat	Liczba godzin		
		T	P	R
1.	Komunikacja – podstawowe informacje	1	-	1
2.	Bariery komunikacyjne	1	-	1
3.	Komunikacja niewerbalna	1	1	2
4.	Sposoby skutecznego porozumiewania się	1	1	2
RAZEM		4	2	6

T – zajęcia teoretyczne, P – zajęcia praktyczne, R – razem

III. TREŚCI KSZTAŁCENIA

1. Komunikacja – podstawowe informacje – 1T

Materiał nauczania:

- pojęcie komunikacji;
- nieporozumienia w komunikowaniu się;
- komunikacja werbalna i niewerbalna.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wyjaśnić pojęcie komunikacji;
- scharakteryzować komunikację werbalną i niewerbalną;
- określić źródła nieporozumień w komunikacji.

2. Bariery komunikacyjne – 1T

Materiał nauczania:

- relacje międzyludzkie w procesie komunikowania się;
- czynniki utrudniające komunikowanie się.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wyjaśnić wpływ relacji międzyludzkich na komunikację;
- wyjaśnić wpływ przekonań, ocen i uogólnień na proces komunikowania się;
- podać przykłady czynników zewnętrznych utrudniających komunikowanie się.

3. Komunikacja niewerbalna – 1T, 1P

Materiał nauczania:

- formy komunikacji niewerbalnej;
- funkcje i znaczenie komunikacji niewerbalnej.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wymienić formy komunikacji niewerbalnej;
- scharakteryzować podstawowe funkcje komunikacji niewerbalnej;
- wyjaśnić znaczenie poszczególnych form przekazu niewerbalnego;
- dostosować komunikację niewerbalną do przekazu werbalnego.

4. Sposoby skutecznego porozumiewania się – 1T, 1P

Materiał nauczania:

- czynniki warunkujące skuteczne porozumiewanie się;
- komunikacja „JA”;
- konstruktywna informacja zwrotna.

Cele szczegółowe:

W wyniku realizacji tematu słuchacz powinien:

- wymienić sposoby skutecznego porozumiewania się;
- wymienić i opisać techniki aktywnego słuchania;
- zastosować metody aktywnego słuchania;
- wyjaśnić zasady formułowania komunikatu „JA”;
- sformułować komunikaty „JA”;
- wymienić zasady udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej;
- udzielić konstruktywnej informacji zwrotnej.

LITERATURA

1. Fortuna P., Łaguna M., „Przygotowanie szkolenia, czyli jak dobry początek prowadzi do sukcesu”, Wyd. GWP, Gdańsk 2011.
2. Hogan K., „Psychologia perswazji”, Wyd. Jacek Santorski & CO, Warszawa 2001;
3. Kozak A., Łaguna M., „Metody prowadzenia szkoleń - czyli niezbędnik trenera”, Wyd. GWP, Gdańsk 2009.
4. Król-Fijewska M., „Stanowczo, łagodnie, bez lęku”, Wyd. Intra, Warszawa 1993.
5. McKay M., Davis M., Fanning P., „Sztuka skutecznego porozumiewania się. Praca, rodzina, zabawa”, Wyd. GWP, Gdańsk 2007.
6. Nęcki Z., „Komunikacja międzyludzka”, Wyd. Antykwa, Kraków 2000.
7. Rosenberg M. B., „Porozumienie bez przemocy. O języku serca”, Wyd. Jacek Santoski & Co, Warszawa 2009.
8. Silberman M., „Inteligencja interpersonalna. Jak utrzymać mądre relacje z innymi”, Wyd. Studio EMKA, Warszawa 2012.
9. Szymczak W., Wański T., „Profesjonalni trenerzy, czyli jak planować i osiągać długofalowe rezultaty”, Wyd. GWP, Gdańsk 2011.
10. Urban M., „Niekonwencjonalne metody szkoleniowe – czyli jak uatrakcyjnić zajęcia”, Wyd. GWP 2010.



.....
(pieczęć podłużna)

ZAŚWIADCZENIE

.....
(imię i nazwisko)

urodzon dnia r.

w woj.

ukończył

szkolenie doskonalące

**dla kadry kierowniczej i dowódczej Państwowej Straży Pożarnej z zakresu
doskonalenia umiejętności interpersonalnych – efektywna komunikacja**

przeprowadzone w

w dniu r.

według programu z dnia

zatwierdzonego przez

.....

....., dniar.
(miejsowość)

Nr

ORGANIZATOR

.....
(pieczęć, podpis)

L.p.	Temat	Liczba godzin		
		T	P	R
1.	Komunikacja – podstawowe informacje	1	-	1
2.	Bariery komunikacyjne	1	-	1
3.	Komunikacja niewerbalna	1	1	2
4.	Sposoby skutecznego porozumiewania się	1	1	2
RAZEM		4	2	6

T – zajęcia teoretyczne, P – zajęcia praktyczne, R – razem

Nazwa szkolenia:

.....

Data i miejsce szkolenia:

.....

ANKIETA OCENY SZKOLENIA*Szanowni Państwo!*

Informacje, które zostaną uzyskane z niniejszej ankiety, posłużą jako wskazówki do podniesienia poziomu szkolenia, w którym Państwo uczestniczą, a także skuteczności i atrakcyjności następnych szkoleń. Uprzejmie proszę o udzielenie odpowiedzi na wszystkie pytania oraz wpisanie uwag, które mogłyby wpłynąć na podniesienie jakości szkolenia, w którym Państwo uczestniczyli. Udzielając odpowiedzi proszę dokonać oceny, zaznaczając właściwą liczbę, zgodnie z opisaną poniżej skalą:

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

1. W jakim stopniu ukończone szkolenie spełniło Pani/Pana oczekiwania?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

2. Jak ocenia Pani/Pan przydatność zdobytych informacji pod względem podnoszenia własnych kompetencji i umiejętności?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

3. W jakim stopniu uzyskane informacje pogłębiły Pani/Pana wiedzę z omawianego na szkoleniu obszaru?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

4. Czy nabyte na szkoleniu kompetencje wykorzysta Pani/Pan w życiu zawodowym?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

5. Jak ocenia Pani/Pan przygotowanie merytoryczne osoby prowadzącej szkolenie?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

6. Jak ocenia Pani/Pan sposób przekazywania informacji przez prowadzącego szkolenie?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

7. Jak ocenia Pani/Pan szkolenie od strony organizacyjnej?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

8. Jak ocenia Pani/Pan ogólną atmosferę ukończonego szkolenia?

Bardzo dobrze	Dobrze	Średnio	Słabo	Bardzo słabo
5	4	3	2	1

9. Inne uwagi i sugestie:

.....
.....
.....
.....

10. Jakie inne treści Pani/Pana zdaniem powinny być uwzględnione w kolejnych szkoleniach tego typu?

.....
.....
.....
.....

METRYCZKA

Proszę wstawić X w odpowiednią kratkę.

Płeć

- Kobieta
- Mężczyzna

Wiek

- do 25 lat
- 26-30 lat
- 31-39 lat
- 40-49 lat
- powyżej 50 lat

Staż służby/pracy

- 0-3 lata
- 4-10 lat
- 11-15 lat
- 16-20 lat
- 21-25 lat
- 26-30 lat
- powyżej 30

Dziękuję za wypełnienie ankiety!